



أثر تصميم الموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها.


## "The Impact of the Web site Design of the University of Tripoli on User Satisfaction: A Perspective from Its Faculty Members"

أ. الهادي محمد يحيى

د. علي عبد الفتاح بن حليم

جامعة طرابلس ليبيا

جامعة طرابلس ليبيا

 0009-0006-2339-7137

 حساب

### Abstract

This study aimed to explore the impact of the University of Tripoli's website design on user satisfaction from the perspective of faculty members, in light of the rapid digital transformation taking place in higher education institutions.

The study adopted a descriptive-analytical approach, and data were collected through an online questionnaire distributed to a sample of faculty members. A total of 67 valid responses were retrieved for analysis.

The statistical analysis revealed a statistically significant impact of the website design on user satisfaction among faculty members, highlighting the importance of developing the website's technical infrastructure and digital content.

The study recommended the continuous improvement of the university's website to enhance user experience and support the university's position in global academic rankings, through improving the quality of digital services, developing content, and strengthening the technical infrastructure.

Keywords: Website Design, User Satisfaction, University of Tripoli

### ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تصميم الموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على مستوى رضا المستخدمين، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها، وذلك في ظل التحول الرقمي المتسارع الذي تشهده مؤسسات التعليم العالي، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال استبانة إلكترونية، وزعت على عينة من أعضاء هيئة التدريس، حيث تم استرجاع (67) استبانة صالحة للتحليل، وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي، وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتصميم الموقع الإلكتروني على رضا المستخدمين من أعضاء هيئة تدريس، مما يبرز أهمية تطوير البنية التقنية والمحتوى الرقمي للموقع، وأوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في تحسين الموقع الإلكتروني للجامعة، بما يعزز تجربة المستخدم ويدعم مكانة الجامعة في التصنيفات الأكاديمية العالمية، من خلال تحسين جودة الخدمة الرقمية، وتطوير المحتوى وتعزيز البنية التحتية التقنية.

الكلمات المفتاحية: تصميم المواقع الإلكترونية، رضا المستخدمين، جامعة طرابلس.



## 1.1 المقدمة:

في ظل التوجه نحو التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي، أصبح الموقع الإلكتروني للجامعة أداة استراتيجية تعكس جودة أداؤها الأكاديمي والبحثي، وتبرز أهمية هذا الجانب من خلال التصنيفات العالمية، مثل Webometrics، التي تعتمد بشكل كبير على الحضور الرقمي للجامعات على شبكة الإنترنت.

وتخطو الجامعات اليوم خطواتها الأولى نحو تحقيق تقنيات التحول الرقمي، والتي من ضمنها المواقع الإلكترونية، مما يحقق التميز في الأداء الأكاديمي والمؤسسي، ويعزز تجربة المستخدم، كذلك يؤثر على مدى رضاه، حيث تلعب دورًا مهم في تقديم المعلومات والخدمات للطلاب وأعضاء هيئة التدريس والموظفين، ويعد تصميم الموقع الإلكتروني عنصرًا مهمًا يؤثر بشكل كبير على تجربة المستخدم ورضاه، حيث يرتبط بجوانب متعددة تشمل سهولة الاستخدام، إمكانية الوصول، وتجربة المستخدم.

جامعة طرابلس، كواحدة من المؤسسات التعليمية الرائدة في ليبيا، تعتمد على موقعها الإلكتروني لتوفير المعلومات الأكاديمية والإدارية لأعضاء هيئة التدريس والطلاب والموظفين.

ولأجل تحقيق أقصى استفادة ممكنة من الموقع الإلكتروني الجامعي، يجب أن يكون تصميمه متوافقًا مع احتياجات أعضاء هيئة التدريس، بحيث يتيح لهم الوصول السريع إلى المعلومات والخدمات الأكاديمية والإدارية بسهولة وكفاءة، لذا تحسين جودة الموقع الإلكتروني مما يعزز تجربة المستخدم، ويساهم في زيادة رضاهم ويحفز تفاعلهم مع التحول الرقمي في جامعة طرابلس، الأمر الذي ينعكس إيجابيًا على الأداء الأكاديمي والمؤسسي ككل، ولأهمية الموقع الإلكتروني في تواصل مع المستخدمين فضلاً عن تواصل الجامعة نحو العالم الخارجي.

وترمي هذه الدراسة تحليلاً وتقييماً لأثر تصميم الموقع الإلكتروني على رضا المستخدمين، بالإضافة إلى ذلك ضمان جودة عمل الموقع الإلكتروني ومواكبة التطور والقدرة على استخدام وتبادل البيانات الإلكترونية، وتسهيل الضو على أثر تصميم الموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها، ويعد رضا أعضاء هيئة التدريس عن الموقع



الإلكتروني للجامعة عاملاً حيوياً في تعزيز كفاءة استخدام الخدمات الرقمية المقدمة لهم، إذ يساهم التصميم الجيد وسهولة الوصول إلى المعلومات في تحسين تجربة المستخدم، مما يعكس مدى توافق الموقع مع احتياجاتهم الأكاديمية والإدارية، ومع التطورات المتسارعة في التكنولوجيا، يصبح من الضروري تقييم مدى تأثير جودة تصميم الموقع الإلكتروني على مستوى رضا المستخدمين لضمان بيئة رقمية أكثر تفاعلية وفعالية.

## 2.1 الدراسات السابقة:

يناقش هذا الجانب بشيء من الإيجاز أهم الدراسات السابقة والأكثر صلة بموضوع الدراسة، وذات قيمة حسب اطلاع الباحثان، وتم ترتيبها حسب التسلسل التاريخي، وما يميز هذه الدراسة من حيث ما يمكن أن تضيفه إلى جانب أوجه التوافق والاختلاف من خلال ربط نتائج الدراسات السابقة، بما توصلت إليه هذه الدراسة.

أهتمت دراسة بن مريم، نورالدين، ودرقاوي، أسماء، (2024): إلى التعرف على مدى جودة خدمة الموقع الإلكتروني لجامعة مستغانم ودوره في تحقيق رضى الطلبة، واعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي ولتحقيق هدف الدراسة، تم تطبيق الاستبانة كأداة قياس، وقد طبقت على عينة من الطلبة بلغ عددهم (83) طالب وطالبة، وتم اختيارهم بطريقة عشوائية، وقد كشفت الدراسة إلى وجود انطباع إيجابي جدا بدرجة عالية لدى عينة الدراسة على كل المعايير الخمسة، من معيار جودة المحتوى، ومعيار جودة التصميم، ومعيار جودة التنظيم، ومعيار جودة سهولة التعامل ومعيار جودة المعلومات الأكاديمية، وأوصت الدراسة بالاهتمام بمعيار جودة المعلومات الأكاديمية أكثر، حيث كانت نسبة الاستجابة أقل مقارنة بالمعايير الأخرى، كما أوصت الدراسة بضرورة احتواء الموقع الإلكتروني قيد الدراسة، على عناصر تتيح التفاعلية وعناصر أخرى لقياس مدى رضا الطلبة بصفة دورية لضمان تلبية توقعات واحتياجات الطلاب في عصر التكنولوجيا المتقدمة.

وهدف دراسة (Sugiarto, et.al, 2023) على التعرف على تأثير جودة الموقع الإلكتروني على رضا الإلكتروني من خلال الثقة الإلكترونية لدى الطلاب الذين يستخدمون التجارة الإلكترونية بواسطة شركة (Shopee) السنغافورية، وتمثلت عينة الدراسة (100) طالب، من جامعة جامبي، واستخدمت أداء جمع البيانات الاستبانة، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، أظهرت الدراسة أن جودة الموقع الإلكتروني لها تأثير إيجابي ومهم، على الرضا الإلكتروني للطلاب الذين يستخدمون التجارة الإلكترونية،



جودة موقع الويب لها تأثير إيجابي ومهم، على الثقة الإلكترونية لطلاب مستخدمي التجارة الإلكترونية (Shopee)، في جامعة جامبي للثقة الإلكترونية تأثير إيجابي ومهم، على الرضا الإلكتروني لدى طلاب مستخدمي التجارة الإلكترونية (Shopee)، في جامعة جامبي، وكما أوصت الدراسة بإعداد دليل لكيفية تشغيل موقع الويب على (Shopee)، بحيث يساعد الطلاب على سهولة الاستخدام، وبضرورة تلبية احتياجات وتوقعات المستهلكين.

ورمت دراسة (قشي، وهباش، 2022): "على أثر جودة خدمات المواقع الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي على رضا المستخدمين"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة فرحات عباس سطيف، حيث تم إجراء دراسة استقصائية على (211) مستخدماً لموقع كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة فرحات عباس سطيف، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم تحليلها باستخدام برنامج (SPSS) وأظهرت الدراسة أن جميع أبعاد جودة خدمات الموقع لها تأثير إيجابي على رضا المستخدمين، مما يؤكد أهمية تحسين تصميم المواقع الإلكترونية الجامعية لضمان تجربة مستخدم أفضل، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز أمن وخصوصية الموقع الإلكتروني، وتحسين تصميم الموقع الإلكتروني، وإجراء تحديثات مستمرة تتماشى مع احتياجات المستخدمين.

أيضاً رمت دراسة (الشيباني، 2022)، للتعرف على مفاهيم التحول الرقمي ودوره في تطور مؤسسات التعليم العالي في ليبيا، وأهميته وأهدافه والصعوبات التي تواجه المؤسسات الجامعية في تطبيقه، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت الدراسة أنه بسبب التطورات التكنولوجية المتسارعة له دور أساسي في تطور التعليم الجامعي، وعلى الرغم من الصعوبات التي يواجهها في بعض الدول العربية، وضعف البنية التحتية، إلا أنه لم يتم تسجيل أي آثار سلبية لتطبيقه في الدول التي تمتلك الإمكانيات المادية والتقنية، وأوصت الدراسة باستخدام النظام الإلكتروني في مؤسسات التعليم، بداية من النظام الإداري في المراسلات والتقارير والتقليل من التعاملات الورقية، ونشر ثقافة التحول الرقمي، وتوفير متطلباته من برمجيات وأجهزة وتقنيات.

وركزت دراسة (بن حليم، وآخرون، 2021)، على دور إدارة المعرفة وتحقيق التحول الرقمي في جامعة طرابلس، حيث أتبعَت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت الدراسة أن العديد من المؤسسات التعليمية بشكل عام، وجامعة طرابلس بشكل خاص تعتبر إدارة المعرفة أعظم عملية إستراتيجية تطورت خلال السنوات العشرين الماضية، مما تساهم في تحقيق التحول الرقمي، وإدراك



المؤسسات التعليمية لامتلاكها أهم ابعاد إدارة المعرفة، متمثلة لـ (اكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، نشر المعرفة، تطبيق المعرفة)، في تحقيق التحول الرقمي في جامعة طرابلس، وأوصت الدراسة ضرورة تبني جامعة طرابلس إدارة المعرفة لتحقيق التحول الرقمي، حتى تتمكن من تقليل هذه الفجوة المعرفية وتحسين مستوى الأداء المؤسسي.

وسعت دراسة محمد، أمينة أبو النجا، (2018)، إلى التعرف على أثر جودة خدمة الموقع الإلكتروني بمتغيراتها (جودة الموقع الإلكتروني - جودة المعلومات - جودة خدمة العميل) على ولاء العميل من خلال القيمة المقدمة للعميل ورضا العميل، وذلك بهدف بناء نموذج لجودة خدمة الموقع الإلكتروني في قطاع الاتصالات المصري، تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة عشوائية حجمها (384) عميلاً. وتم استرجاع (221) استبانة منها صالحة للتحليل الإحصائي، وكشفت الدراسة أن هناك تباين في درجة تأثير كل بعد من أبعاد جودة خدمة الموقع الإلكتروني على ولاء العميل من خلال القيمة المقدمة للعميل ورضا العميل، حيث جاءت وفقاً للترتيب الآتي: جودة خدمة العميل، يليها جودة المعلومات، وأخيراً جودة الموقع الإلكتروني، إضافة إلى أن جودة خدمة الموقع الإلكتروني لها تأثير غير مباشر على رضا العميل من خلال القيمة المقدمة للعميل، أيضاً توصلت الدراسة إلى نموذج مقترح لجودة خدمة الموقع الإلكتروني في قطاع الاتصالات المصري لبناء ولاء العملاء بدرجة صلاحية عالية، وأوصت الدراسة بالتطوير المستمر للموقع الإلكتروني لشركات الاتصالات المصرية بحيث يصبح أكثر ملائمة لنوع الخدمات التي يقدمها، على المنظمات بذل من الجهد ليصبح الموقع الإلكتروني أكثر أماناً، وسهولة الاستخدام وتحديث الموقع الإلكتروني بشكل مستمر.

وركزت دراسة العضائية، والمحارب، (2017): على تطبيق معايير جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا طالبات جامعة الأميرة نورة بالملكة العربية السعودية، المقدمة عبر موقع الجامعة على رضا الطالبات، حيث تم جمع البيانات باستخدام وتمثلت عينة الدراسة (306) استبانة من مختلف التخصصات والمستويات الدراسية، واعتمدت الدراسة المنهج (دراسة حالة) وأظهرت الدراسة أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية كان ضعيفا من وجهة نظر الطالبات، كما أن مستوى رضا الطالبات عن هذه الخدمات كان منخفضا، وأشارت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق معايير جودة الخدمة الإلكترونية على مستوى رضا الطالبات، أوصت الدراسة بضرورة تحسين تصميم الموقع الإلكتروني، وتوفير المعلومات بطريقة أكثر سهولة، بالإضافة إلى تطوير موقع الجامعة ليتيح للطالبات إجراء العمليات الأكاديمية دون الحاجة للحضور شخصيا إلى الجامعة.



هدفت دراسة السر، (2014)، "إلى التعرف على جودة المواقع الإلكترونية وتأثيرها على الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، من وجهة نظر الطلبة"، حيث تم التركيز على عناصر الجودة مثل سهولة الاستخدام، التصميم البصري، سرعة التحميل، وإمكانية الوصول، واعتمدت الدراسة على منهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال استبانة وزعت على عينة من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية، وأظهرت الدراسة أن تحسين جودة المواقع الإلكترونية يسهم بشكل مباشر في تعزيز الميزة التنافسية للجامعات، حيث تؤثر تجربة المستخدم الإيجابية على جذب الطلاب وزيادة التفاعل مع الخدمات الرقمية، وأوصت الدراسة بضرورة تطوير المواقع الإلكترونية الجامعية من خلال تحسين التصميم، تعزيز الأمان، وتوفير دعم فني مستمر لضمان تجربة مستخدم أفضل.

#### التعليق على الدراسات السابقة:

أظهرت الدراسات السابقة المحلية والدولية المتعلقة بتصميم المواقع الإلكترونية ورضا المستخدم للمواقع الإلكترونية، ثراء وتنوعاً في الإطار المعرفي والمنهجي، ومجتمعات الدراسة، وأبرزت توجهات الخبراء والممارسين نحو مدى رضا المستخدمين للمواقع الإلكترونية، في حين ركزت معظم الدراسات السابقة المتعلقة بتصميم المواقع الإلكترونية على متغيرات أخرى، كما يعد السرد المنطقي السابق بأنه يتضح أن هناك أوجه تشابه واختلاف ما بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية في بعض الجوانب أهمها: تتفق أغلب هذه الدراسات مع الدراسة الحالية من خلال متغيرات الدراسة، وهو تصميم الموقع الإلكتروني وجودته، وتشابهت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات في منهج الدراسة المستخدم، ودراسة أحد متغيري الدراسات السابقة، وحيث تشابهت هذه الدراسة في استخدام الاستبانة كأداة جمع البيانات، وتشابهت في استخدام المنهج الوصفي التحليلي مع الدراسات السابقة، كما استفادت هذه الدراسة من الدراسات السابقة في صياغة أداة ونموذج الدراسة.

وقد أشارت الدراسات السابقة إلى أن أي ضعف في هذه الجوانب قد يؤدي إلى انخفاض مستوى التفاعل والرضا، مما يعكس الحاجة إلى تحسينات مستمرة لضمان تجربة أكثر سلاسة وفعالية، وتتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة على أهمية تبني معايير تصميم حديثة تراعي احتياجات أعضاء هيئة التدريس لضمان موقع أكثر كفاءة وسهولة في الاستخدام، مما يعزز من فاعلية الخدمات الإلكترونية المقدمة لهم.



ما يميز هذه الدراسة بأنها الدراسة الأولى حسب علم الباحثان تناولت موضوع في غاية الأهمية، وهو تصميم الموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس وأثره على رضا المستخدمين، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها.

### 3.1 مشكلة الدراسة:

تواجه بعض المؤسسات التعليمية تحديات في تحقيق رضا المستخدمين، فضلاً على أن هناك حاجة لفهم مدى رضا أعضاء هيئة التدريس عن تصميم الموقع الإلكتروني، وتحديد العوامل التي تؤثر على هذا الرضا، وبالرغم من الدور الحيوي الذي يلعبه الموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس في تسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات، إلا أن هناك مؤشرات على وجود تحديات في تصميمه قد تؤثر على رضا أعضاء هيئة التدريس وسهولة استخدامهم له، ومن تم أصبحت المواقع الإلكترونية في المؤسسات التعليمية هي الجزء التكميلي لبناء وتفعيل أنظمة وبرامج التعليم والتعلم في المؤسسات التعليمية. (مرجين، 2017)

وهذا ما أشار إليه تقرير، (كنغر ديجيتال، 2025) أن تجربة المستخدم تلعب دوراً محورياً في نجاح المواقع الإلكترونية، وعلى أهمية تجربة المستخدم في تصميم المواقع الإلكترونية، مشيراً إلى أن قابلية الاستخدام بسهولة تفاعل المستخدم مع عناصر الموقع، بينما تساهم إمكانية الوصول في ضمان استفادة جميع الفئات من الخدمات الرقمية، بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة، بالإضافة إلى ذلك، فإن التصميم البصري يؤثر بشكل كبير على انطباع المستخدم الأولى واستمرارية تفاعله مع الموقع، وكما يوصي التقرير بتحسين التفاعل الرقمي عبر تصميم أكثر سهولة وتنظيماً، مما يساهم في تعزيز تجربة المستخدم.

وكما يشير تقرير (AURA (2024 إلى تأثير سرعة التحميل، سهولة التنقل، والتصميم البصري، على تفاعل المستخدمين مع المواقع الإلكترونية، وحيث يوضح أن تأخير تحميل الصفحات أو صعوبة التنقل بين الأقسام يؤثر سلباً على رضا المستخدم، مشدداً على ضرورة تحسين الأداء العام للموقع لضمان تجربة سلسلة ومريحة.

كل هذه العوامل ترتبط بشكل مباشر برضا المستخدمين، وهو ما يجعل تصميم المواقع الإلكترونية في جامعة طرابلس عنصراً أساسياً في تعزيز التجربة الرقمية لأعضاء هيئة التدريس قيد الدراسة.



لذا، ترمي هذه الدراسة إلى تقييم أثر تصميم الموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا أعضاء هيئة التدريس، وذلك من خلال تحليل مدى ملاءمة العناصر التصميمية للموقع لاحتياجات المستخدمين، واستكشاف العقبات التي تؤثر على تجربة الاستخدام له. ومما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر تصميم الموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها؟

#### 4.1 أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:

1.4.1 التعرف على واقع تصميم الموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس والمتمثلة في الأبعاد التالية: (تجربة المستخدم، جودة الخدمة، التوافق الاجتماعي، المحتوى)، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها، قيد الدراسة.

2.4.1 التعرف على تقييم مستوى رضا أعضاء هيئة التدريس عن تصميم الموقع الإلكتروني، والمتمثلة في (رضا المستخدم)، في جامعة طرابلس قيد الدراسة.

3.4.1 التعرف على طبيعة العلاقة والأثر بين تصميم الموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس ورضا أعضاء هيئة التدريس في جامعة طرابلس قيد الدراسة.

#### 5.1 أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في النقاط الآتية:

تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة لأنها تسلط الضوء على العلاقة بين تصميم الموقع الإلكتروني ورضا المستخدمين في جامعة طرابلس، من خلال فهم هذه العلاقة، يمكن لجامعة طرابلس تحسين تصميم موقعها الإلكتروني لتعزيز تجربة المستخدم وزيادة رضا أعضاء هيئة التدريس، مما يساهم في تحسين الأداء الأكاديمي والإداري للجامعة، ومن خلال تقييم تأثير تصميم الموقع الإلكتروني على رضا أعضاء هيئة التدريس.

#### 6.1 فرضيات الدراسة: في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها صيغت فرضيات الدراسة على النحو

التالي: الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتصميم الموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها".  
ويتفرع من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية متمثلة في:



الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تجربة المستخدم للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس، ورضا المستخدمين، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها".

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة الخدمة للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس، ورضا المستخدمين، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها".

الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التوافق الاجتماعي للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس، ورضا المستخدمين، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها".

الفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المحتوى للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس، ورضا المستخدمين، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها".

#### 7.1 متغيرات الدراسة:

استناداً على بعض ما ورد في الدراسات السابقة وانسجاماً مع أهداف هذه الدراسة، فإن النموذج يشتمل على مجموعة من المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، تتمثل المتغيرات المستقلة في تصميم الموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس، ويتمثل في: (تجربة المستخدم للموقع الإلكتروني، جودة الخدمة للموقع الإلكتروني، التوافق الاجتماعي للموقع الإلكتروني، المحتوى للموقع الإلكتروني) أما بالنسبة للمتغير التابع فهو يتمثل في (رضا المستخدمين)، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها، في جامعة طرابلس قيد الدراسة.

#### 8.1 منهج الدراسة:

انطلاقاً من مشكلة الدراسة وأهدافها فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب مع طبيعة هذه الدراسة، والذي يعنى بوصف الظاهرة وتشخيصها وصفاً دقيقاً وشاملاً، والوقوف على الواقع الحالي، وإلقاء الضوء على جوانبها المختلفة بغرض فهمها وتحديد أسبابها، فالمنهج الوصفي التحليلي يهتم بتوضيح واقع الظاهرة أو موضوع الدراسة أو المشكلة قيد الدراسة، والتعبير عنها وصفاً كمياً أو وصفاً نوعياً، وصولاً لفهم الظاهرة، وما تتطلب من إجراءات للتعامل معها، وهذا المنهج يعتمد في تنفيذه على جمع البيانات وتقييم الوضع الحالي لتصميم الموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس، ويساعد أيضاً على مدى رضا المستخدمين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها، وتحديد العلاقات التي توجد



بين المتغيرات، المعتمدة في ذلك على جمع الحقائق وتحليلها لاستخلاص النتائج التي تُظهر مدى صحة الدراسة أو خطئها، بما يساعد في تفسير مشكلة الدراسة. (ملحم، 2024: 361)

## 9.1 حدود الدراسة: تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:

أولاً: الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة في جامعة طرابلس.  
ثانياً: الحدود الزمنية: تمثلت في فترة إعداد هذه الدراسة خلال (الربع الأول من سنة 2025).

### 10.1 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من كافة أعضاء هيئة التدريس بجامعة طرابلس، وحيث أن طريقة توزيع العينة اعتمدت على الشكل الإلكتروني، ونظراً لكون مجتمع الدراسة متجانس من حيث المؤهلات وامكانيات التواصل، فقد تم اعتماد العينة العشوائية البسيطة، بعد مدة من عملية إطلاق الاستبيان الإلكتروني رجعت (67) استمارة منقحة وصالحة للدراسة.

### 11.1 التعريفات الإجرائية: استخدمت تعريفات الدراسة كما يلي:

- تصميم الموقع الإلكتروني: يقصد به في هذه الدراسة اجرائياً: وهو يشير إلى الهيكل العام والتخطيط البصري والوظيفي للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس، بما في ذلك سهولة التنقل، جاذبية التصميم، وسرعة التحميل.
- رضا المستخدمين: يقصد به في هذه الدراسة اجرائياً: إلى مستوى الرضا الذي يشعر به أعضاء هيئة التدريس تجاه استخدام الموقع الإلكتروني، والذي سيتم قياسه من خلال استبانة تتضمن مجموعة من الفقرات المتعلقة بتجربتهم مع الموقع.
- أعضاء هيئة التدريس: يقصد بهم في هذه الدراسة اجرائياً: بأنه جميع الأكاديميين الذين يعملون في جامعة طرابلس، بما في ذلك الأساتذة، المحاضرون، وشاغلي المناصب الإدارية في الجامعة.
- جامعة طرابلس: University of Tripoli يقصد بها في هذه الدراسة جامعة طرابلس، ليبيا، والتي أجريت فيها الدراسة الميدانية، حيث تعتبر من أقدم الجامعات الليبية، والتي أنشئت باسم الجامعة الليبية بموجب مرسوم ملكي بتاريخ (15 ديسمبر 1955)، حيث كانت النواة الأولى لها كلية الآداب والتربية في بنغازي وفي سنة (1957)، تم انشاء كلية العلوم وهي بمثابة النواة الأولى لجامعة طرابلس، وتوالى إنشاء كليات الجامعة لتصل حوالي (23) كلية، وهي منارة للعلم والمعرفة في العاصمة الليبية طرابلس، والتي



تضم العديد من الكليات، (العلوم التطبيقية والطبية والانسانية)، وتم إطلاق الموقع الإلكتروني الجديد لجامعة طرابلس في أكتوبر (2020)، وذلك للتحقق من الفجوة الرقمية ومستوى رضا مستخدمين من الهيئة التدريسية للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس.

### الإطار النظري

الموقع الإلكتروني: هو مجموعة من الصفحات المرتبطة مع بعضها البعض ويمكن مشاهدتها والتفاعل معها عبر برمجيات، (المتصفحات)، وبالإمكان عرضها بواسطة الهواتف النقالة عبر تقنية نظام التطبيقات اللاسلكية، وهذه الصفحات تسمى بالخادم. (لخضر، 2017، ص29).

ويعرفه (الجزعي، 2023) هو عبارة عن صفحات مبرمجة بأي لغة من لغات الويب حيث يقوم بعرض وأخذ البيانات على شبكة الأنترنت، وتختلف المواقع عن بعضها من ناحية عملها وبرمجتها وطريقة عملها، وتهتم المؤسسات على أن يكون موقعها الإلكتروني بأفضل صورة، وبأساليب مبتكرة لجذب وانتباه المستخدمين له، والتركيز على جودة التصميم من خلال (الجاذبية، اللون، الفيديو، المحتوى). (بارة، 2012، ص51)

إن الموقع الإلكتروني الجامعي يقوم بالتعريف عن الجامعة سواء في مواضيعها أو رسوماتها، والفيديوهات التابعة لها حيث يعتبر واجهة إعلامية للجامعة أو لإحدى هيكلها الفرعية كالكليات وغيرها، وكذلك يبين نشاطاتها مثل الملتقيات، الدليل الإلكتروني عن بعد، وكذا المكتبة الإلكترونية للجامعة ونشاطات متعددة أخرى. (عيادات، 2015).

وتشير الدراسات الحديثة إلى أن سرعة تحميل الموقع الإلكتروني تعد عاملاً حاسماً في الحفاظ على اهتمام المستخدمين، فقد أظهرت بيانات من منصة UXCam أن (53%) من المستخدمين يتخلون عن الموقع إذا استغرق تحميله أكثر من ثلاث ثوان، مما يعكس أهمية الأداء التقني في تعزيز تجربة المستخدم، فإن تجربة المستخدم السلبية تؤدي إلى فقدان دائم للمستخدمين، حيث تشير تقارير UXCam إلى أن نسبة كبيرة من المستخدمين لا يعودون إلى الموقع بعد تجربة سيئة، كما تشير الإحصائيات ذاتها إلى أن (88%) من المستخدمين أقل احتمالاً للعودة إلى الموقع الإلكتروني بعد تجربة استخدام سيئة، وهو ما يعزز الحاجة إلى تصميم واجهات استخدام فعّالة وسلسة.

وهذا ما أشارت إليه دراسة (البكوري، 2025) في تشجيع الهيئة التدريسية والطلاب في تقديم ملاحظاتهم ومقترحاتهم من أجل تحسين النظام، وكذلك تبرز التصنيفات العالمية أهمية تطوير الموقع



الإلكتروني لجامعة طرابلس كونه أداة استراتيجية تعكس جودة الأداء الأكاديمي وتعزز من مكانتها في المؤشرات الدولية.

وقد أحرزت جامعة طرابلس تقدماً ملحوظاً في هذا التصنيف خلال عامي (2024 و 2025)، مما يؤكد أن تطوير الموقع الإلكتروني من حيث التصميم والمحتوى وسهولة الاستخدام يعد عاملاً أساسياً في تعزيز مكانة الجامعة إقليمياً ودولياً.

وتجدر الإشارة إلى أن تحسين تصميم الموقع الإلكتروني للجامعة من حيث البنية، المحتوى، وسهولة الاستخدام، ينعكس مباشرة على تحسين ترتيب الجامعة في التصنيف، Webometrics.

أيضاً يعكس تحسناً في أدائها الأكاديمي والرقمي، فقد ارتفعت جامعة طرابلس في تصنيف Webometrics من المرتبة (5944) في يوليو (2024) إلى (3827) في يناير (2025)، وحافظت على المركز الأول محلياً، كما أُدرجت في تصنيف QS للجامعات العربية بالمرتبة (147)، كما احتلت جامعة طرابلس المرتبة (3165) عالمياً في تصنيف Scimago Institutions Rankings لعام (2025)، وهو تصنيف يعنى بقياس الأداء البحثي والتأثير المجتمعي للمؤسسات الأكاديمية، وفي تصنيفات Times Higher Education (THE)، ظهرت جامعة طرابلس ضمن أفضل (601) جامعة عالمياً في مجال العلوم متعددة التخصصات، مما يعكس تنوع الإنتاج العلمي، كما كانت واحدة من جامعتين فقط من ليبيا تم إدراجهما في تصنيف THE للجامعات العربية، إلى جانب جامعة بنغازي، مما يعكس مكانة متميزة على المستوى الإقليمي، ويؤكد أهمية تطوير أدواتها الرقمية، وعلى رأسها الموقع الإلكتروني، كما تعكس هذه المؤشرات تحسناً تدريجياً في جودة التعليم والبحث، وأهمية الاستثمار في البنية الرقمية لتعزيز التنافسية. (تصنيف الجامعات، الترتيب والتقييمات، 2025)

### الإطار العملي

بعد جمع بيانات الدراسة تمت مراجعتها تمهيداً لإدخالها للحاسوب، وقد تم إدخالها للحاسوب بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية، وقد تمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات بالأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام البرمجية الإحصائية (SPSS.V26).

أولاً: قياس صدق وثبات أداة القياس (الاستبانة)

1. صدق الاستبانة (الصدق الظاهري): يعرف صدق المحتوى على أنه قدرة المقياس على "قياس ما



ينبغي قياسه من خلال النظر إليه وتفحص مدى ملاءمة بنوده لقياس أبعاد المتغير المختلفة" (شحاته، 2011):

لضمان صدق محتوى أداة جمع بيانات هذه الدراسة، تمت مراجعة أهم الدراسات والبحوث ذات العلاقة والتي من خلالها تم التوصل إلى تصميم المسودة الأولى لأداة جمع البيانات (الاستبانة)، وتم التأكد من صدق المحتوى بعرض الاستبانة بعد تصميمها على مجموعة من المتخصصين والخبراء ذات العلاقة بموضوع الدراسة، ومن ثمّ تمّ تحكيمها علمياً من قبلهم، وكذلك خبير ومتخصص في مجال الإحصاء التطبيقي، وقد تفضلوا مشكورين بإبداء ملاحظاتهم ومقترحاتهم حول محتويات الاستبانة، ومن ثمّ تمّ إخراج استبانة الدراسة في صورتها النهائية بعد إجراء التعديلات التي استلزم الأمر إجرائها من إضافة أو تعديل.

2. ثبات الاستبانة: يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتائج لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها عدة مرات خلال فترة زمنية معينة.

وقد تم اتّباع القياس الإحصائي لمعرفة ثبات أداة القياس (الاستبانة)، وذلك من خلال استخدام طريقة كرونباخ ألفا (Cronbach's alpha Coefficient)، وفيها يتم احتساب معامل ألفا كرونباخ عن طريق

$$R_{tt} = \left( \frac{n}{n-1} \right) \times \left( \frac{Sd_T^2 - \sum (Sd)^2}{Sd_T^2} \right)$$

المعادلة التالية:

حيث:  $R_{tt}$ : تشير إلى معامل ارتباط ألفا.  $n$ : تشير إلى عدد فقرات القياس.

$Sd_T^2$ : تشير إلى تباين الاختبار الكلي.  $\sum (Sd)^2$ : تشير إلى مجموع تباينات الفقرات.

وتكون الاستبانة ذات ثبات ضعيف إذا كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ أقل من (60%)، ومقبولاً إذا كانت هذه القيمة ضمن الفترة (من 60% أو أقل من 70%)، وجيد إذا كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ ضمن الفترة (من 70% أو أقل من 80%)، أما إذا كانت هذه القيمة أكبر من أو يساوي (80%)، يشير ذلك إلى أن الاستبانة تكون ذات ثبات ممتاز، وكلما اقترب المقياس من (100%)، تعتبر النتائج الخاصة بالاختبار أفضل.



الجدول رقم (1) يبين قيم معاملات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الدراسة: (Sekaran, U. (2006)

ت	المتغير	الرمز	عدد الفقرات	معامل الثبات %
1	تجربة المستخدم	X <sub>1</sub>	5	0.901
2	جود الخدمة	X <sub>2</sub>	5	0.890
3	التوافق الاجتماعي	X <sub>3</sub>	5	0.934
4	المحتوى	X <sub>4</sub>	8	0.913
	تصميم الموقع الالكتروني		23	0.966
5	رضا المستخدمين	X <sub>5</sub>	0.892	0.892
	الدرجة الكلية		31	0.972

وتبين من النتائج أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل محور من محاور الدراسة، وكذلك قيمة ألفا كرونباخ لجميع الفقرات (97.2%)، هي قيم ثبات عالية جداً ومقبولة إحصائياً.

### 3. صدق الاتساق الداخلي

يقصد بصدق الاتساق الداخلي، مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه هذه العبارة، ويمكن التحقق من الاتساق الداخلي من خلال معامل الارتباط بين كل عبارة والمحور التابعة له (عباس، 1998، 172)، فكانت النتائج كما هي في الجدول رقم (2):

جدول رقم (2) نتائج الاتساق الداخلي لبعد تجربة المستخدم

القرار	تجربة المستخدم		العبارة
	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
متسقة داخلياً	0.000	0.817**	سهولة التنقل في موقع الجامعة
متسقة داخلياً	0.000	0.887**	وضوح وتنظيم المعلومات على الموقع
متسقة داخلياً	0.000	0.862**	جاذبية التصميم البصري لموقع الجامعة
متسقة داخلياً	0.000	0.867**	توافق الألوان والخطوط مع الهوية البصرية للجامعة
متسقة داخلياً	0.000	0.810**	التوافق مع الأجهزة المختلفة مثل (الهواتف المحمولة)

يتضح من خلال الجدول رقم (2) أن مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لجميع العبارات كان أصغر من (0.01) مما يدل على دلالة الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية لبعد تجربة المستخدم، مما يدل على اتساق عبارات بعد تجربة المستخدم داخلياً، وكذلك تم اختبار اتساق بعد جودة الخدمة، فكانت كما يلي:



جدول رقم (3) نتائج الاتساق الداخلي لبعده جودة الخدمة

القرار	جودة الخدمة		العبرة
	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
متسقة داخلياً	0.000	0.754**	الملموسية (تصميم الموقع والمظهر العام بمستوى راقى)
متسقة داخلياً	0.000	0.872**	الاعتمادية (تحرص الجامعة على الدقة والثبات في تقديم الخدمة)
متسقة داخلياً	0.000	0.790**	الاستجابة (تتم سرعة استجابة الموقع لطلبات المستخدمين)
متسقة داخلياً	0.000	0.885**	الأمان (تتم الحماية للبيانات الشخصية وتأمين المعاملات)
متسقة داخلياً	0.000	0.874**	التعاطف (يتم تقديم دعم وخدمات مخصصة)

يتضح من خلال الجدول رقم (3) أن مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لكل العبارات كان أصغر من (0.01) مما يدل على دلالة الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية لبعده جودة الخدمة، الأمر الذي يدل على اتساق عبارات بعد جودة الخدمة داخلياً، كذلك تم اختبار اتساق بعد التوافق الاجتماعي، فكانت كما يلي:

جدول رقم (4) نتائج الاتساق الداخلي لبعده التوافق الاجتماعي

القرار	التوافق الاجتماعي		العبرة
	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
متسقة داخلياً	0.000	0.879**	توافر أدوات تفاعلية مثل الدردشة الحية والتعليقات ( Interactive Communication)
متسقة داخلياً	0.000	0.940**	الشعور بالتواجد الاجتماعي من خلال التصميم التفاعلي
متسقة داخلياً	0.000	0.925**	القدرة على التفاعل مع المحتوى والمستخدمين الآخرين
متسقة داخلياً	0.000	0.836**	وضوح وجاذبية العناصر التفاعلية مثل الأزرار والروابط
متسقة داخلياً	0.000	0.876**	توفير معلومات واضحة ومحدثة باستمرار

يتضح من خلال الجدول رقم (4) أن مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لكل العبارات كان أصغر من (0.01) مما يدل على دلالة الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية لبعده التوافق الاجتماعي، الأمر الذي يدل على اتساق عبارات بعد التوافق الاجتماعي داخلياً، كذلك تم اختبار اتساق بعد المحتوى، فكانت كما يلي:



جدول رقم (5) نتائج الاتساق الداخلي لبعدها المحتوى

القرار	المحتوى		العبرة
	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
متسقة داخلياً	0.000	0.695**	يعرض محتوى موقع الجامعة بطريقة منطقية، وواضحة
متسقة داخلياً	0.000	0.853**	تحرص الجامعة على تحديث محتوى الموقع بانتظام
متسقة داخلياً	0.000	0.874**	يقدم محتوى موقع الجامعة معلومات دقيقة، ومفيدة
متسقة داخلياً	0.000	0.843**	يركز محتوى موقع الجامعة على المعلومات المهمة والضرورية
متسقة داخلياً	0.000	0.770**	يعرض موقع الجامعة نتائج الطلبة في كل فصل دراسي
متسقة داخلياً	0.000	0.786**	يتضمن محتوى موقع الجامعة معلومات كافية عن البرامج التي تطرحها من خلال كلياتها
متسقة داخلياً	0.000	0.759**	يعرض الموقع عن استطلاعات الرأي لجهات التوظيف حول أداء خريجي الجامعة
متسقة داخلياً	0.000	0.742**	ينشر الموقع سياسة الجامعة وتعليماتها وخطتها الإستراتيجية

يتضح من خلال الجدول رقم (5) أن مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لكل العبارات كان أصغر من (0.01) مما يدل على دلالة الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية لبعدها المحتوى، الأمر الذي يدل على اتساق عبارات بعدها المحتوى داخلياً، أخيراً تم اختبار اتساق محور رضا المستخدمين، فكانت كما يلي:

جدول رقم (6) نتائج الاتساق الداخلي لمحور رضا المستخدمين

القرار	رضا المستخدمين		العبرة
	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
متسقة داخلياً	0.000	0.735**	يمتاز تصميم الموقع الإلكتروني للجامعة بسهولة الاستخدام
متسقة داخلياً	0.000	0.748**	يحتوي الموقع الإلكتروني للجامعة على جميع المعلومات التي أحتاجها
متسقة داخلياً	0.000	0.787**	سرعة تحميل من الموقع للجامعة مرضية
متسقة داخلياً	0.000	0.780**	تعمل الروابط الإلكترونية لموقع للجامعة بشكل صحيح
متسقة داخلياً	0.000	0.688**	يتوفر دعم المستخدم عبر الموقع بفعالية وسرعة



متسقة داخلياً	0.000	0.754**	يدعم تصميم الموقع الإلكتروني الأجهزة المحمولة بكفاءة
متسقة داخلياً	0.000	0.772**	تهتم الجامعة بأن تكون الألوان والتصميم الجرافيكي للموقع مناسبة
متسقة داخلياً	0.000	0.771**	سرعة تنزيل الملفات من الموقع الإلكتروني للجامعة مرضية

يتضح من خلال الجدول رقم (6) أن مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لكل العبارات كان أصغر من (0.01) مما يدل على دلالة الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية لمحور رضا المستخدمين، الأمر الذي يدل على اتساق عبارات محور رضا المستخدمين داخلياً.

من خلال نتائج الجداول (2-6)، تم التحقق من اتساق عبارات الاستبانة وتجانسها مع المحاور والأبعاد التابعة لها.

- توزيع البيانات:

لمعرفة ما إذا كانت البيانات لها توزيع طبيعي أم لا تم استخدام اختبار Kolmogorov-Smirnov فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول رقم (7):

جدول رقم (7) توزيع البيانات

المحور	Test Statistic	p-value	القرار
تجربة المستخدم	0.125	0.012	لا تتبع
جود الخدمة	0.107	0.054	تتبع
التوافق الاجتماعي	0.151	0.001	لا تتبع
المحتوى	0.100	0.094	تتبع
رضا المستخدمين	0.097	0.193	تتبع

من خلال النتائج الموضحة بالجدول رقم (7) يتبين أن مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لكل من (جودة الخدمة، المحتوى، رضا المستخدمين) كان أكبر من (5%)، مما يدل على أن البيانات الممثلة لهم تتبع في تغيراتها للتوزيع الطبيعي؛ عليه يتم استخدام اختبار معلمي متمثل في (اختبار تي) لقياس درجة توفرها، أما مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لكل من (تجربة المستخدم، التوافق الاجتماعي) كان أصغر من (5%)، مما يدل على أن البيانات الممثلة لها لا تتبع في تغيراتها للتوزيع الطبيعي؛ عليه يتم استخدام اختبار لا معلمي متمثل في (اختبار ويلكوكسن) لقياس درجة توفرها.

ثانياً: تحليل البيانات الوصفية للدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتقدير درجة إجابة فئات الدراسة حول عبارات الاستبانة، حيث كانت الدرجات من (1 إلى 5) ابتداءً من غير موافق تماماً إلى موافق



تماماً، حيث أن هذه الأرقام تعبر عن وزن كل إجابة كما يلي: (غير موافق بشدة =1، غير موافق =2، محايد=3، موافق=4، موافق بشدة =5)، ومن تم يكون متوسط هذه الاجابات يساوي (3)، فإذا كان متوسط اجابة العبارات (3) فهذا يشير إلى أن الإجابة حول هذه العبارة كانت بالموافقة النسبية، وإذا كان متوسط هذه الاجابات أكبر من (3) فهذا يشير إلى أن الإجابة كانت بالموافقة، أما إذا كان متوسط الاجابة أقل من (3) فإنه يشير إلى أن الإجابة كانت بعدم الموافقة، بالتالي يتم اختبار ما إذا كان متوسط درجة الاجابات يختلف عن (3) أم لا، بعد الانتهاء من ترميز الاجابات وإدخال بيانات الدراسة باستخدام حزمة البرمجيات الجاهزة (SPSS (Statistical Package for Social Science)، ثم تم وضع مقياس يتم من خلاله معرفة درجة التوفر لكل محور من محاور الدراسة، وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (8) درجات التوفر

الفترة	1.0-1.80	1.81-2.60	2.61-3.40	3.41-4.20	4.21-5.0
مستوى التوفر	ضعيف جداً	ضعيف	متوسط	عالي	عالي جداً

ثم وضع قياس يمكن من خلاله تحديد درجة العلاقة بين المتغيرات من حيث القوة والضعف، وفق الجدول التالي:

جدول رقم (9) درجات الارتباط بين المتغيرات

قيمة معامل الارتباط	1+	من 0.7 إلى أقل من 1	من 0.4 إلى أقل من 0.7	أكبر من الصفر إلى أقل من 0.4	صفر	أقل من الصفر إلى أكبر من 0.4	من 0.4- إلى أكبر من 0.7-	من 0.7- إلى أكبر من 1-	1-
العلاقة	تامة	قوية	متوسطة	ضعيفة	معدومة	ضعيفة	متوسطة	قوية	تامة
	طرديّة	طرديّة	طرديّة	عكسيّة	عكسيّة	عكسيّة	عكسيّة	عكسيّة	عكسيّة

قبل الشروع في اختبار فرضيات الدراسة يتم معرفة مستوى توفر (تجربة المستخدم، جودة الخدمة، التوافق الاجتماعي، المحتوى) كأبعاد لتصميم الموقع الإلكتروني، كذلك معرفة مستوى رضا المستخدمين، وذلك من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

➤ ما مستوى توفر بعد تجربة المستخدم كأحد متطلبات تصميم الموقع الإلكتروني بالجامعة قيد الدراسة؟

لمعرفة مستوى توفر بعد تجربة المستخدم كأحد متطلبات تصميم الموقع الإلكتروني بالجامعة قيد الدراسة، ثم احتساب التكرارات النسبية لكل بديل واحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة، اختبار



ويلكوكسن حول المتوسط الفرضي  $\mu_0 = 3$  لكل عبارة وللدرجة الكلية لبعده تجربة المستخدم، فكانت نتائج كما يلي:

جدول رقم (9) نتائج اختبار مستوى توفر تجربة المستخدم

القرار		P-Value	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية لدرجة التوفر %					تجربة المستخدم	
				موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً		
المستوى	النسبة									
عالي	موافقة بنسبة %70.1	0.000	3.72	22.4	47.8	13.4	11.9	4.5	1	سهولة التنقل في موقع الجامعة
عالي	موافقة بنسبة %62.7	0.000	3.52	13.4	49.3	17.9	14.9	4.5	2	وضوح وتنظيم المعلومات على الموقع
متوسط	موافقة بنسبة %25.4	0.369	3.13	7.5	37.3	25.4	20.9	9.0	3	جاذبية التصميم البصري لموقع الجامعة
عالي	موافقة بنسبة %58.2	0.001	3.48	9.0	49.3	28.4	7.5	6.0	4	توافق الألوان والخطوط مع الهوية البصرية للجامعة
عالي	موافقة بنسبة %52.2	0.024	3.33	10.4	41.8	25.4	14.9	7.5	5	التوافق مع الأجهزة المختلفة مثل (الهواتف المحمولة)
عالي	موافقة بنسبة %57.6	0.000	3.44	12.5	45.1	22.1	14.0	6.3		الدرجة الكلية لتوفر بعد تجربة المستخدم

من خلال الجدول رقم (9)، نلاحظ أن مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للدرجة الكلية لبعده تجربة المستخدم الذي كان أصغر من مستوى المعنوية المحدد (0.05) وبمتوسط حسابي (3.44) واقع في الفترة (3.41-4.20) المعبرة على درجة توفر عالية، مما يدل على أن (57.6%) من أعضاء هيئة التدريس بجامعة طرابلس من خلال تجربتهم للموقع، يرون بأنه يعتبر ذو تصميم جيد، وذلك لأنه يمتاز (بسهولة التنقل فيه، وضوح وتنظيم المعلومات عليه، توافق الألوان والخطوط مع الهوية البصرية للجامعة،



التوافق مع الأجهزة المختلفة مثل الهواتف المحمولة؛ إلا أنه يعاني من بعض القصور في جانب جاذبية التصميم البصري.

ما مستوى توفر بعد جودة الخدمة كأحد متطلبات تصميم الموقع الإلكتروني بالجامعة قيد الدراسة؟

معرفة مستوى توفر بعد جودة الخدمة كأحد متطلبات تصميم الموقع الإلكتروني بالجامعة قيد الدراسة، تم احتساب التكرارات النسبية لكل بديل واحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة، (اختبار تي)، حول المتوسط الفرضي ( $\mu_0 = 3$ ) لكل عبارة وللدرجة الكلية لبعد جودة الخدمة، فكانت نتائج كما في الجدول رقم (10):

جدول رقم (10) نتائج اختبار مستوى توفر جودة الخدمة

الفرار	P-Value	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية لدرجة التوفر %					جودة الخدمة	
			موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً		
المستوى	النسبة								
متوسط	موافقة بنسبة %53.7	0.003	3.40	11.9	41.8	26.9	13.4	6.0	1 الملموسية (تصميم الموقع والمظهر العام بمستوى راقى)
متوسط	موافقة نسبية بنسبة %38.8	0.313	3.12	4.5	32.8	38.8	17.9	6.0	2 الاعتمادية (تحرص الجامعة على الدقة والفتات في تقديم الخدمة)
متوسط	موافقة نسبية بنسبة %25.4	0.666	2.94	9.0	22.4	32.8	25.4	10.4	3 الاستجابة (تتم سرعة استجابة الموقع لطلبات المستخدمين)
متوسط	موافقة بنسبة %47.8	0.026	3.30	10.4	37.3	31.3	13.4	7.5	4 الأمان (تتم الحماية للبيانات الشخصية وتأمين المعاملات)
متوسط	موافقة نسبية بنسبة	0.650	3.06	6.0	32.8	31.3	20.9	9.0	5 التعاطف (يتم تقديم دعم وخدمات مخصصة)



	%31.3								
متوسط	موافقة نسبية بنسبة %32.3	0.133	3.16	8.4	33.4	32.2	18.2	7.8	الدرجة الكلية لتوفر بعد جودة الخدمة

من خلال الجدول رقم (10)، نلاحظ أن مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للدرجة الكلية لبعده جودة الخدمة، الذي كان أكبر من مستوى المعنوية المحدد (0.05) وبمتوسط حسابي (3.16) واقع في الفترة (2.61-3.40) المعبرة على درجة توفر متوسطة، مما يدل على أن (32.3%) من أعضاء هيئة التدريس بجامعة طرابلس من خلال تجربتهم للموقع يرون بأنه بالرغم من تحقيقه لجانب (الملموسية، الأمان) إلا أنه يعاني من بعض القصور في جانب جودة الخدمة، وذلك لأنه يعاني من بعض القصور في جانب (الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف).

ما مستوى توفر بعد التوافق الاجتماعي كأحد متطلبات تصميم الموقع الإلكتروني بالجامعة قيد الدراسة؟

لمعرفة مستوى توفر بعد التوافق الاجتماعي كأحد متطلبات تصميم الموقع الإلكتروني بالجامعة قيد الدراسة، تم احتساب التكرارات النسبية لكل بديل واحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة، اختبار ويلكوكسن حول المتوسط الفرضي  $\mu_0 = 3$  لكل عبارة وللدرجة الكلية لبعده التوافق الاجتماعي، فكانت نتائج كما يلي:

جدول رقم (11) نتائج اختبار مستوى توفر التوافق الاجتماعي

القرار		P-	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية لدرجة التوفر %					التوافق الاجتماعي	
				موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً		
المستوى	النسبة									
متوسط	رفض نسبي بنسبة %32.8	0.053	2.72	7.5	16.4	32.8	26.9	16.4	توافر أدوات تفاعلية مثل الدردشة الحية والتعليقات (Interactive Communication)	1
متوسط	رفض نسبي بنسبة	0.116	2.81	4.5	19.4	41.8	20.9	13.4	الشعور بالتواجد الاجتماعي من خلال التصميم التفاعلي	2



	34.3%									
متوسط	رفض نسبي بنسبة 32.8%	0.157	2.84	3.0	23.9	40.3	19.4	13.4	القدرة على التفاعل مع المحتوى والمستخدمين الأخرين	3
متوسط	موافقة نسبية بنسبة 28.4%	0.590	3.09	6.0	35.8	29.9	17.9	10.4	وضوح وجاذبية العناصر التفاعلية مثل الأزرار والروابط	4
متوسط	رفض نسبي بنسبة 32.8%	0.312	2.90	1.5	35.8	29.9	16.4	16.4	توفير معلومات واضحة ومحدثة باستمرار	5
متوسط	رفض نسبي بنسبة 32.3%	0.311	2.87	4.5	26.3	34.9	20.3	14.0	الدرجة الكلية لتوفر بعد التوافق الاجتماعي	

من خلال الجدول (11)، نلاحظ أن مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للدرجة الكلية لبعدها التوافق الاجتماعي الذي كان أكبر من مستوى المعنوية المحدد (0.05) وبمتوسط حسابي (2.87) واقع في الفترة (2.61-3.40) المعبرة على درجة توفر متوسطة، مما يدل على أن (34.9%) من أعضاء هيئة التدريس بجامعة طرابلس من خلال تجربتهم للموقع يرون بأن الموقع الإلكتروني يعاني من قصور كبير في التوافق الاجتماعي، وذلك لأنه في الغالب لا يحقق (توافر أدوات تفاعلية مثل الدردشة الحية والتعليقات، الشعور بالتواجد الاجتماعي من خلال التصميم التفاعلي، القدرة على التفاعل مع المحتوى والمستخدمين الآخرين، توفير معلومات واضحة ومحدثة باستمرار).

ما مستوى توفر بعد المحتوى كأحد متطلبات تصميم الموقع الإلكتروني بالجامعة قيد الدراسة؟ لمعرفة مستوى توفر بعد المحتوى كأحد متطلبات تصميم الموقع الإلكتروني بالجامعة قيد الدراسة، تم احتساب التكرارات النسبية لكل بديل واحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة، اختبار تي حول المتوسط الفرضي  $\mu_0 = 3$  لكل عبارة وللدرجة الكلية لبعدها المحتوى، فكانت نتائج كما في الجدول رقم (12):



جدول رقم (12) نتائج اختبار مستوى توفر المحتوى

القرار		P-value	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية لدرجة التوفر %					المحتوى	
				موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً		
المستوى	النسبة									
عالي	بنسبة %59.7	0.000	3.46	6.0	53.7	23.9	13.4	3.0	يعرض محتوى موقع الجامعة بطريقة منطقية، وواضحة	1
متوسط	رفض نسبي بنسبة %29.9	0.910	2.99	4.5	32.8	29.9	22.4	10.4	تحرص الجامعة على تحديث محتوى الموقع بانتظام	2
متوسط	موافقة نسبية بنسبة %34.3	0.244	3.13	4.5	34.3	34.3	23.9	3.0	يقدم محتوى موقع الجامعة معلومات دقيقة، ومفيدة	3
متوسط	موافقة نسبية بنسبة %49.3	0.019	3.30	7.5	41.8	29.9	14.9	6.0	يركز محتوى موقع الجامعة على المعلومات المهمة والضرورية	4
عالي	موافقة نسبية بنسبة %59.7	0.000	3.49	14.9	44.8	19.4	16.4	4.5	يعرض موقع الجامعة نتائج الطلبة في كل فصل دراسي	5
متوسط	موافقة نسبية بنسبة %16.4	0.198	3.18	9.0	40.3	16.4	28.4	6.0	يتضمن محتوى موقع الجامعة معلومات كافية عن البرامج التي تطرحها من خلال كلياتها	6
متوسط	رفض نسبي بنسبة %41.8	0.009	2.69	3.0	14.9	40.3	31.3	10.4	يعرض الموقع عن استطلاعات الرأي لجهات	7



									التوظيف حول أداء خريجي الجامعة	
متوسط	موافقة نسبية بنسبة %25.4	0.735	3.04	3.0	40.3	25.4	20.9	10.4	ينشر الموقع سياسة الجامعة وتعليماتها وخطتها الإستراتيجية	8
متوسط	موافقة نسبية بنسبة %34.9	0.109	3.16	4.5	26.3	34.9	20.3	14.0	الدرجة الكلية لتوفر بعد المحتوى	

من خلال الجدول (12)، نلاحظ أن مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للدرجة الكلية لبعده المحتوي الذي كان أكبر من مستوى المعنوية المحدد (0.05) وبمتوسط حسابي (3.16) واقع في الفترة (3.40-2.61) المعبرة على درجة توفر متوسطة، مما يدل على أن (34.9%) من أعضاء هيئة التدريس بجامعة طرابلس من خلال تجربتهم للموقع يرون بأنه بالرغم من كون محتوى الموقع (يعرض بطريقة منطقية وواضحة، يركز على المعلومات المهمة والضرورية، يعرض نتائج الطلبة في كل فصل دراسي) إلا أنه يعاني من بعض القصور في جانب (التحديث بانتظام، تقديم معلومات دقيقة ومفيدة، تضمن معلومات كافية عن البرامج التي تطرحها الجامعة من خلال كلياتها، عرض استطلاعات الرأي لجهات التوظيف حول أداء خريجي الجامعة، نشر سياسة الجامعة وتعليماتها وخطتها الإستراتيجية).

من خلال نتائج الجداول (9-12)، ومن استخدام اختبار تي لتصميم الموقع الإلكتروني، نجد أن مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للدرجة الكلية لتصميم الموقع الإلكتروني أكبر من مستوى المعنوية المحدد (0.05) وبمتوسط حسابي (3.16) واقع في الفترة (3.40-2.61) المعبرة على درجة توفر متوسطة، مما يدل على أن (28.9%) من أعضاء هيئة التدريس بجامعة طرابلس بعد تجربتهم الواسعة لاستخدام الموقع الإلكتروني للجامعة، يرون بأن تصميمه يعاني من بعض القصور في (جودة الخدمة، التوافق الاجتماعي، المحتوى).

ما مستوى رضا مستخدمي الموقع الإلكتروني بالجامعة قيد الدراسة؟

لمعرفة مستوى رضا مستخدمي الموقع الإلكتروني بالجامعة قيد الدراسة، تم احتساب التكرارات النسبية لكل بديل واحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة، اختبار تي حول المتوسط الفرضي  $\mu_0 = 3$  لكل عبارة وللدرجة الكلية لمحور رضا مستخدمي، فكانت نتائج كما في الجدول رقم (13):



جدول رقم (13) نتائج اختبار مستوى رضا المستخدمين

القرار		P-Value	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية لدرجة التوفر %					رضا مستخدمي الموقع	
				موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً		
المستوى	النسبة									
عالي	موافقة بنسبة %67.2	0.000	3.58	9.0	58.2	17.9	11.9	3.0	يمتاز تصميم الموقع الإلكتروني للجامعة بسهولة الاستخدام	1
متوسط	موافقة بنسبة %22.4	1.000	3.00	3.0	37.3	22.4	31.3	6.0	يحتوي الموقع الإلكتروني للجامعة على جميع المعلومات التي تحتاجها	2
متوسط	موافقة بنسبة %31.3	0.904	3.01	6.0	28.4	31.3	29.9	4.5	سرعة تحميل من الموقع للجامعة مرضية	3
متوسط	موافقة بنسبة %34.3	0.615	3.06	3.0	34.3	34.3	22.4	6.0	تعمل الروابط الإلكترونية لموقع للجامعة	4



									بشكل صحيح	
متوسط	رفض نسبي بنسبة %31.3	0.321	2.88	3.0	26.9	31.3	32.8	6.0	يتوفر دعم المستخدم عبر الموقع بفعالية وسرعة	5
متوسط	موافقة بنسبة %49.3	0.016	3.30	7.5	41.8	26.9	20.9	3.0	يدعم تصميم الموقع الإلكتروني الأجهزة المحمولة بكفاءة	6
متوسط	موافقة نسبية بنسبة %37.3	0.168	3.16	6.0	32.8	37.3	19.4	4.5	تمثم الجامعة بأن تكون الألوان والتصميم الجغرافيكي للموقع مناسبة	7
متوسط	موافقة نسبية بنسبة %32.8	0.071	3.22	7.5	35.8	32.8	19.4	4.5	سرعة تنزيل الملفات من الموقع الإلكتروني للجامعة مرضية	8
متوسط	موافقة نسبية	0.096	3.15	5.6	36.9	29.3	23.5	4.7	الدرجة الكلية	



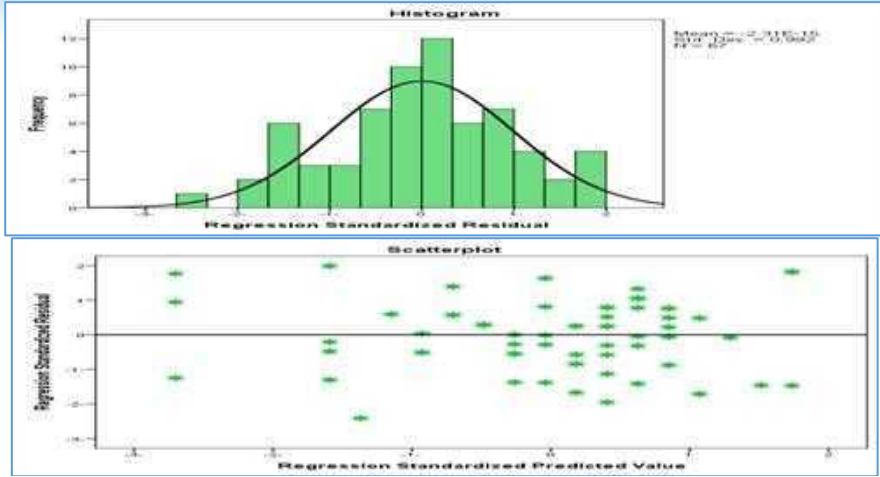


على التوالي لتحديد نسبة تأثير تجربة المستخدم للموقع في رضا المستخدمين، فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول رقم (14):

جدول (14): نتائج تحليل أثر تجربة المستخدم في رضا المستخدمين

أدوات الاختبار	رضا المستخدمين	القرار
F	109.078	النموذج معنوي
P-value_F	0.000	
$\beta_0$	0.918	الحد الثابت معنوي
$t_{\beta_0}$	4.153	
P-value_ $\beta_0$	0.000	
$\beta_1$	0.650	تجربة المستخدم لها أثر
$t_{\beta_1}$	10.444	
P-value_ $\beta_1$	0.000	
R	0.792	هناك علاقة
$R^2$	0.627	مفسر

من خلال الجدول (14)، نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value=0.000) لنموذج انحدار رضا المستخدمين على تجربة المستخدم أصغر من مستوى المعنوية المحدد ( $\alpha = 0.05$ )، مما يعني أن النموذج معنوي احصائياً، كذلك (p-value) لمعلمتي الانحدار كان أقل من ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على دلالة وجود علاقة عالية القوة بين تجربة المستخدم للموقع الإلكتروني للجامعة ورضا المستخدمين قدرها (79.2%)، الأمر الذي جعل تجربة المستخدم تساهم في التغيرات الحاصلة في رضا المستخدمين بنسبة (62.7%)، والبقية تعزى لعوامل أخرى منها الخطأ العشوائي. وللتأكد من كون النموذج المتحصل عليه لم يعاني من مشكلة قياسية تجعل نتائجه وهمية، تم رسم حركة البواقي (الفروق بين الحقيقي والمقدر)، فكانت على الصورة:



الشكل رقم (2) التمثيل البياني لتجانس البواقي  
 للشكل رقم (1) التمثيل البياني  
 للمدرج التكراري للبواقي  
 من خلال الشكلين (1،2)، نلاحظ أن شروط طريقة المربعات الصغرى متحققة، مما يجعل النموذج  
 المتحصل عليه غير وهمي.

عليه، نقبل الفرض البديل للفرضية الفرعية الأولى، الذي ينص على أنه يوجد أثر ذو دلالة  
 إحصائية لتجربة المستخدم للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين من وجهة نظر  
 أعضاء هيئة التدريس بها.

فرض عدم الفرضية الفرعية الثانية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة للموقع  
 الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها".

الفرض البديل للفرضية الفرعية الثانية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة للموقع  
 الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها".

لمعرفة ما إذا كان لجودة الخدمة للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس أثر ذو دلالة إحصائية على  
 رضا المستخدمين أم لا، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لبناء نموذج انحدار رضا  
 المستخدمين على جودة الخدمة، استخدام تحليل التباين، معامل بيرسون للارتباط، ومعامل التحديد  
 على التوالي لتحديد نسبة تأثير جودة الخدمة للموقع في رضا المستخدمين، فكانت النتائج كما هي موضحة  
 بالجدول رقم (15):

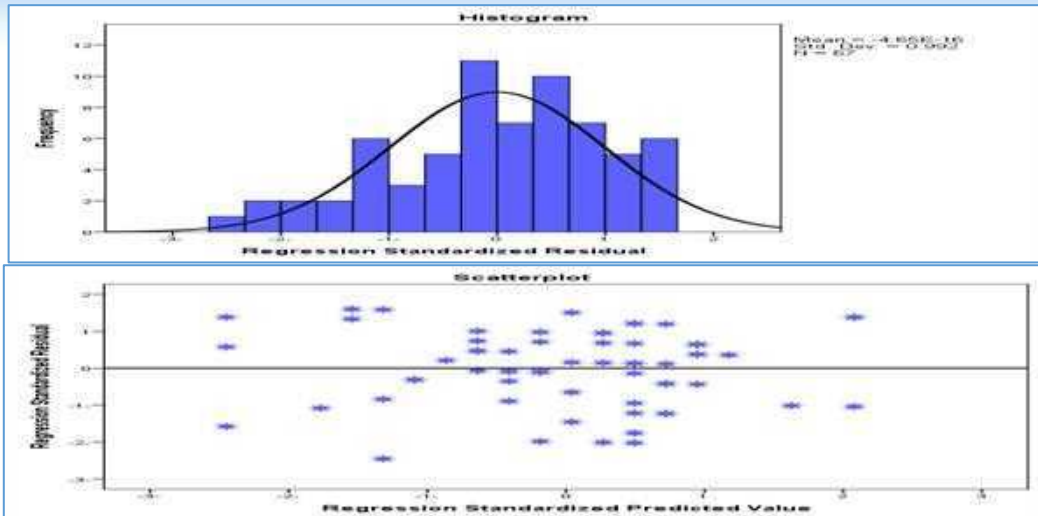


جدول (15): نتائج تحليل أثر جودة الخدمة في رضا المستخدمين

ادوات الاختبار	رضا المستخدمين	القرار
F	102.828	النموذج معنوي
P-value_F	0.000	
$\beta_0$	1.076	الحد الثابت معنوي
$t_{\beta_0}$	5.060	
P-value_ $\beta_0$	0.000	
$\beta_1$	0.657	جودة الخدمة لها أثر
$t_{\beta_1}$	10.140	
P-value_ $\beta_1$	0.000	
R	0.783	هناك علاقة
$R^2$	0.613	مفسر

من خلال الجدول رقم (15)، نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value=0.000) لنموذج انحدار رضا المستخدمين على جودة الخدمة أصغر من مستوى المعنوية المحدد ( $\alpha = 0.05$ )، مما يعني أن النموذج معنوي احصائياً، كذلك (p-value) لمعلمتي الانحدار كان أقل من ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على دلالة وجود علاقة عالية القوة بين جودة الخدمة للموقع الإلكتروني للجامعة، ورضا المستخدمين قدرها (78.3%)، الأمر الذي جعل جودة الخدمة تساهم في التغيرات الحاصلة في رضا المستخدمين بنسبة (61.3%)، والبقية تعزى لعوامل أخرى منها الخطأ العشوائي.

وللتأكد من كون النموذج المتحصل عليه لم يعاني من مشكلة قياسية تجعل نتائجه وهمية. تم رسم حركة البواقي (الفروق بين الحقيقي والمقدر)، فكانت على الصورة:



الشكل رقم (4) التمثيل البياني لتجانس البواقي التكراري للبواقي

من خلال الشكلين (3,4)، نلاحظ أن شروط طريقة المربعات الصغرى متحققة، مما يجعل النموذج المتحصل عليه غير وهمي.

عليه، نقبل الفرض البديل للفرضية الفرعية الثانية، الذي ينص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها.

فرض العدم للفرضية الفرعية الثالثة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتوافق الاجتماعي للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها".

الفرض البديل للفرضية الفرعية الثالثة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتوافق الاجتماعي للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها".

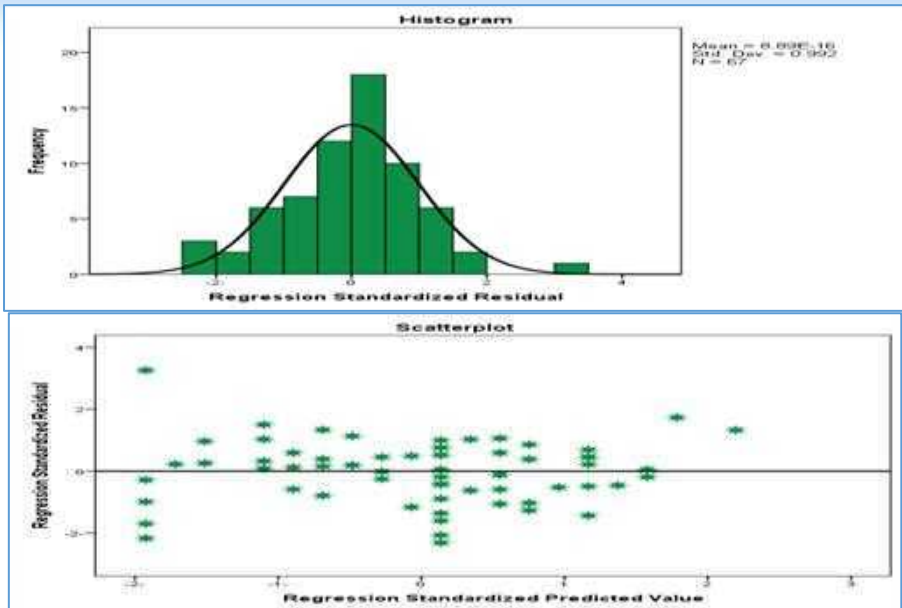
معرفة ما إذا كان للتوافق الاجتماعي للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس أثر ذو دلالة إحصائية على رضا المستخدمين أم لا، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لبناء نموذج انحدار رضا المستخدمين على التوافق الاجتماعي، استخدام تحليل التباين، معامل بيرسون للارتباط، ومعامل التحديد على التوالي لتحديد نسبة تأثير جودة الخدمة للموقع في رضا المستخدمين، فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول رقم (16):



جدول رقم (16): نتائج تحليل أثر التوافق الاجتماعي في رضا المستخدمين

ادوات الاختبار	رضا المستخدمين	القرار
F	63.852	النموذج معنوي
P-value_F	0.000	
$\beta_0$	1.613	الحد الثابت معنوي
$t_{\beta_0}$	7.933	
P-value_ $\beta_0$	0.000	
$\beta_1$	0.537	التوافق الاجتماعي لها أثر
$t_{\beta_1}$	7.991	
P-value_ $\beta_1$	0.000	
R	0.704	هناك علاقة
$R^2$	0.496	مفسر

من خلال الجدول (16)، نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value=0.000) لنموذج انحدار رضا المستخدمين على التوافق الاجتماعي أصغر من مستوى المعنوية المحدد ( $\alpha = 0.05$ )، مما يعني أن النموذج معنوي احصائياً، كذلك (p-value) لمعلمتي الانحدار كان أقل من ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على دلالة وجود علاقة عالية القوة بين التوافق الاجتماعي للموقع الإلكتروني للجامعة، ورضا المستخدمين قدرها (78.3%)، الأمر الذي جعل التوافق الاجتماعي تساهم في التغيرات الحاصلة في رضا المستخدمين بنسبة (61.3%)، والبقية تعزى لعوامل أخرى منها الخطأ العشوائي. وللتأكد من كون النموذج المتحصل عليه لم يعاني من مشكلة قياسية تجعل نتائجه وهمية، تم رسم حركة البواقي (الفروق بين الحقيقي والمقدر)، فكانت على الصورة:



الشكل رقم (6) التمثيل البياني لتجانس البواقي التكراري للبواقي

من خلال الشكلين (5,6)، نلاحظ أن شروط طريقة المربعات الصغرى متحققة، مما يجعل النموذج المتحصل عليه غير وهمي.

عليه، نقبل الفرض البديل للفرضية الفرعية الثالثة، الذي ينص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتوافق الاجتماعي للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها.

فرض العدم للفرضية الفرعية الرابعة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحتوى الموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها".

الفرض البديل للفرضية الفرعية الرابعة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحتوى الموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها".

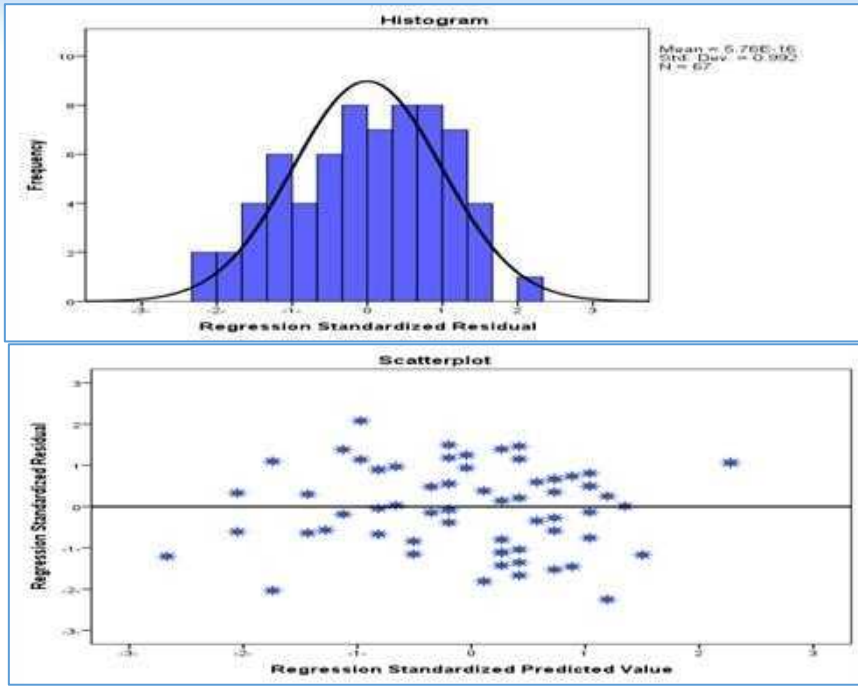
معرفة ما إذا كان محتوى الموقع الإلكتروني أثر ذو دلالة إحصائية على رضا المستخدمين أم لا، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لبناء نموذج انحدار رضا المستخدمين على المحتوى، استخدام تحليل التباين، معامل بيرسون للارتباط، ومعامل التحديد على التوالي لتحديد نسبة تأثير محتوى الموقع في رضا المستخدمين، فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول رقم (17):



جدول (17): نتائج تحليل أثر للمحتوى في رضا المستخدمين

ادوات الاختبار	رضا المستخدمين	القرار
F	162.359	النموذج معنوي
P-value_F	0.000	
$\beta_0$	0.708	الحد الثابت معنوي
$t_{\beta_0}$	3.578	
P-value_ $\beta_0$	0.001	
$\beta_1$	0.774	المحتوى لها أثر
$t_{\beta_1}$	12.742	
P-value_ $\beta_1$	0.000	
R	0.845	هناك علاقة
$R^2$	0.714	مفسر

من خلال الجدول رقم (17)، نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value=0.000) لنموذج انحدار رضا المستخدمين على التوافق الاجتماعي أصغر من مستوى المعنوية المحدد ( $\alpha = 0.05$ )، مما يعني أن النموذج معنوي احصائياً، كذلك (p-value) لمعلمتي الانحدار كان أقل من ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على دلالة وجود علاقة عالية القوة بين التوافق الاجتماعي للموقع الإلكتروني للجامعة ورضا المستخدمين قدرها (84.5%)، الأمر الذي جعل التوافق الاجتماعي تساهم في التغيرات الحاصلة في رضا المستخدمين بنسبة (71.4%)، والبقية تعزى لعوامل أخرى منها الخطأ العشوائي. وللتأكد من كون النموذج المتحصل عليه لم يعاني من مشكلة قياسية تجعل نتائجه وهمية، تم رسم حركة البواقي (الفروق بين الحقيقي والمقدر)، فكانت على الصورة:



الشكل رقم (7) التمثيل البياني

الشكل رقم (8) التمثيل البياني لتجانس البواقي

للمدرج التكراري للبواقي

من خلال الشكلين (7,8)، نلاحظ أن شروط طريقة المربعات الصغرى متحققة، مما يجعل النموذج المتحصل عليه غير وهمي.

عليه، نقبل الفرض البديل للفرضية الفرعية الرابعة، الذي ينص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحتوى الموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها.

من خلال نتائج الفرضيات الفرعية الأربعة الموضحة بالجدول (14-17) ومن خلال استخدام الانحدار الخطي المتعدد لبناء نموذج انحدار رضا المستخدمين على تصميم الموقع الإلكتروني بأبعاده (تجربة المستخدم، جودة الخدمة، التوافق الاجتماعي، المحتوى)، استخدام تحليل التباين، معامل بيرسون للارتباط، ومعامل التحديد على التوالي لتحديد نسبة أثر تصميم الموقع الإلكتروني بأبعاده (تجربة المستخدم، جودة الخدمة، التوافق الاجتماعي، المحتوى) على رضا المستخدمين للموقع، فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول رقم (18):



جدول (18): نتائج تحليل أثر تصميم الموقع الالكتروني على رضا المستخدمين

ادوات الاختبار	رضا المستخدمين	القرار
F	51.153	النموذج معنوي
P-value_F	0.000	
$\beta_0$	0.508	الحد الثابت معنوي
$t_{\beta_0}$	2.643	
P-value_ $\beta_0$	0.010	
$\beta_1$	0.223	تجربة المستخدم لها أثر
$t_{\beta_1}$	2.344	
P-value_ $\beta_1$	0.022	
$\beta_2$	0.102	جودة الخدمة ليس لها أثر
$t_{\beta_2}$	0.936	
P-value_ $\beta_2$	0.353	
$\beta_3$	0.033	التوافق الاجتماعي لها أثر
$t_{\beta_3}$	0.424	
P-value_ $\beta_3$	0.673	
$\beta_4$	0.463	المحتوى لها أثر
$t_{\beta_4}$	4.335	
P-value_ $\beta_4$	0.000	
R	0.876	هناك علاقة
R <sup>2</sup>	0.767	مفسر

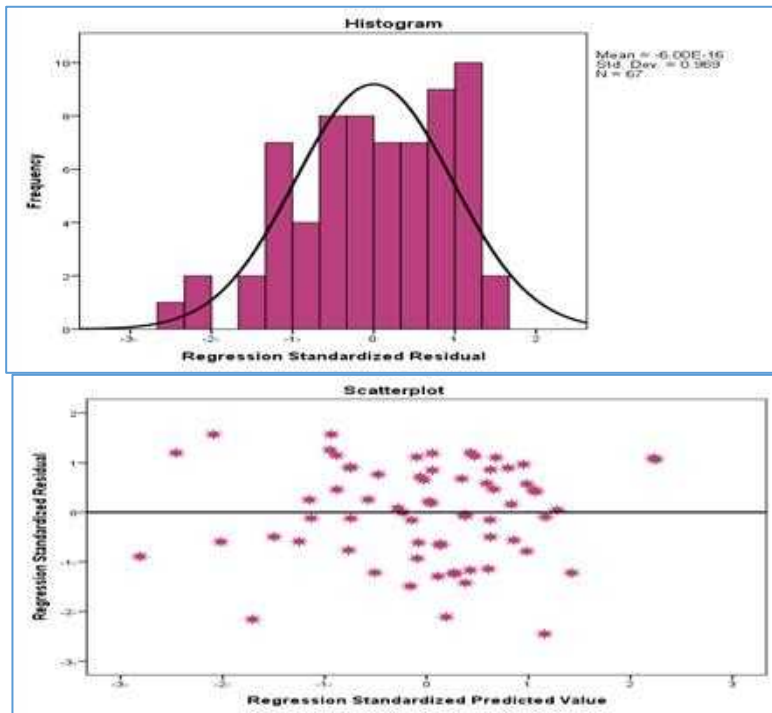
من خلال الجدول (18)، نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value=0.000) لنموذج انحدار رضا المستخدمين على تصميم الموقع الالكتروني بأبعاده (تجربة المستخدم، جودة الخدمة، التوافق الاجتماعي، المحتوى) أصغر من مستوى المعنوية المحدد ( $\alpha = 0.05$ )، مما يعني أن النموذج معنوي احصائياً، كذلك كان (p-value) لبعده (تجربة المستخدم، المحتوى) أصغر من ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على دلالة وجود علاقة عالية القوة بين تصميم الموقع الالكتروني ببعديه (تجربة المستخدم، المحتوى) في ظل ثبات بعد (جودة الخدمة، التوافق الاجتماعي) ورضا المستخدمين قدرها (76.7%)، الأمر الذي جعل تصميم الموقع الالكتروني ببعديه (تجربة المستخدم، المحتوى) في ظل ثبات بعد (جودة



الخدمة، التوافق الاجتماعي) تساهم في التغيرات الحاصلة في رضا المستخدمين بنسبة (87.6%)، والبقية تعزى لعوامل أخرى منها الخطأ العشوائي.

وللتأكد من كون النموذج المتحصل عليه لم يعاني من مشكلة قياسية تجعل نتائجه وهمية، تم

رسم حركة البواقي (الفروق بين الحقيقي والمقدر)، فكانت على الصورة:



الشكل رقم (9) التمثيل البياني للمدرج

الشكل رقم (10) التمثيل البياني لتجانس البواقي التكراري للبواقي

من خلال الشكلين (9،10)، نلاحظ أن شروط طريقة المربعات الصغرى متحققة، مما يجعل النموذج المتحصل عليه غير وهمي.

عليه، تقبل الفرض البديل للفرضية الرئيسية، والذي ينص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية

لتصميم الموقع الإلكتروني ببعديه (تجربة المستخدم، المحتوى) في رضا المستخدمين للموقع من أعضاء هيئة تدريس بجامعة طرابلس.



أولاً: النتائج:

أولاً: نتائج الدراسة: توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج يمكن إيجازها فيما يلي:

- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتجربة المستخدم للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها، فكلما كان الموقع الإلكتروني بالجامعة مصمم بحيث تكون المعلومات عليه واضحة ومنظمة، ويمكن التنقل فيه بكل سهولة ويمتاز بكون الألوان والخطوط تتوافق مع الهوية البصرية للجامعة، كلما زادت درجة رضا مستخدمي الموقع.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها، فكلما كان الموقع الإلكتروني بالجامعة مصمم بحيث يحقق ميزة (الملموسية، الامان، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف)، كلما زادت درجة رضا مستخدمي الموقع وتحصلهم على جميع المعلومات التي يحتاجونها بالتحميل من الموقع بكل اريحية وسرعة وفاعلية.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتوافق الاجتماعي للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها، فكلما كان الموقع الإلكتروني بالجامعة مصمم بحيث تتوافر به أدوات تفاعلية مثل الدردشة الحية والتعليقات يشعر من خلالها المستخدم بالتواجد الاجتماعي التفاعلي يوفر له معلومات واضحة ومحدثة باستمرار، كلما زادت درجة رضا مستخدمي الموقع وتحصلهم على جميع المعلومات التي يحتاجونها بالتحميل من الموقع بكل اريحية وسرعة وفاعلية.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحتوى الموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها، فكلما كان الموقع الإلكتروني بالجامعة مصمم بحيث يحتوي على عرض المعلومات المهمة والضرورية مثل نتائج الطلبة في كل فصل.
- ✓ وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتصميم الموقع الإلكتروني ببعديه (تجربة المستخدم، المحتوى) في رضا المستخدمين للموقع من أعضاء هيئة تدريس بجامعة طرابلس.
- ✓ يعاني الموقع من قلة أدوات التفاعل مثل الدردشة، كذلك به قصور في جانب جاذبية التصميم البصري.



- ✓ يعاني تصميم الموقع الإلكتروني للجامعة من قصور في (جودة الخدمة، التوافق الاجتماعي، المحتوى).
- ثانياً: التوصيات والمقترحات: من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة تقدم مجموعة من التوصيات التي يؤمل إتباعها والمتمثلة في الآتي:
- ✓ العمل على التطوير المستمر للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس.
- ✓ ضرورة تحسين جودة الخدمة وتطوير البنية التقنية للموقع الإلكتروني للجامعة قيد الدراسة.
- ✓ ضرورة تعزيز التوافق الاجتماعي عبر تصميم واجهات تراعي التنوع وتدعم التواصل بين المستخدمين.
- ✓ تحديث المحتوى بشكل دوري وتنظيمه ليسهل الوصول إلى المعلومات المطلوبة بسرعة وفعالية.
- ✓ ضرورة تحسين تجربة المستخدم بإعادة تصميم الواجهة وفقاً لملاحظات أعضاء هيئة التدريس.
- ✓ الاهتمام بإشراك المستخدمين في تطوير الموقع عبر استطلاعات وآليات تغذية راجعة.
- ✓ هذه الدراسة تضيف حلقة جديدة في مجال تصميم المواقع الإلكترونية، ومن ثم نستطيع القول إن الأمر الذي جعل تصميم الموقع الإلكتروني ببعديه (تجربة المستخدم، المحتوى) في ظل ثبات بعد (جودة الخدمة، التوافق الاجتماعي) تساهم في التغيرات الحاصلة في رضا المستخدمين بنسبة (87.6%)، وأن (13.4%) من التغيرات التي تطرأ على رضا المستخدمين نتيجة متغيرات أخرى، لم تُدرس في هذه الدراسة، ويمكن دراستها في بحوث أخرى، وتوصي الدراسة بإجراء دراسات مستقبلية كما يلي:

• دراسة عن أثر جودة المواقع الإلكترونية على رضا المستخدمين.

• تشجيع الدراسات المستقبلية لتشمل فئات أخرى مثل الطلاب والإداريين.

- Elhmale, E. (2025). اثر الامن السيبراني على متطلبات نظم المعلومات الإدارية . مجلة الاقتصاد والعلوم السياسية, 19(1), 151-183. استرجع في من

<https://journals.uot.edu.ly/index.php/jeps/article/view/1729>

- بارة، مريم، (2012)، "دور مواقع الويب في تحسين علاقة الزبون"، رسالة ماجستير، جامعة المدينة الجزائرية.



- بن حليم، علي عبد الفتاح، اندير، جمال محمد، الأسطى، عبد المولى بشير، (2021)، "دور إدارة المعرفة وتحقيق التحول الرقمي في جامعة طرابلس"، مجلة البحوث والدراسات الاقتصادية، المعهد العالي للعلوم والتقنية، درنة، ليبيا.
- بن مريم، نورالدين، ودرقاوي، أسماء، (2024)، "دور جودة خدمة الموقع الإلكتروني الجامعي في تحقيق رضا طالب الجامعة"، دراسة حالة موقع كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة مستغانم، مجلة الاقتصاد والبيئة، المجلد (7)، العدد (1)، (ص- 170-192). الجزائر.
- السر، أحمد عبد الكريم دياب، (2014)، "جودة المواقع الإلكترونية وتأثيرها على الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة"، من وجهة نظر الطلبة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- شحاته، سامية سمير (2011)، "مدى فعالية صدق المحكمين بالمقارنة بأنواع الصديق الأخرى دراسة تحليلية"، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة.
- الشيباني، نجية محمد، (2022)، "التحول الرقمي ودوره في تطوير مؤسسات التعليم العالي بليبيا، المجلة الأمريكية للعلوم الإنسانية والاجتماعية".
- عباس، محمود عوض، (1998)، "القياس النفسي بين النظري والتطبيقي"، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية، مصر، ص، 172.
- العضيلة، علي محمد، والمحارب، نهى خالد، (2017)، "أثر تطبيق معايير جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا طالبات جامعة الأميرة نورة بالملكة العربية السعودية"، دراسة حالة، المقدمة عبر موقع الجامعة على رضا الطالبات، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد (13)، العدد (3) (ص-307-329).
- عيادات، محمد العمري، (2015)، "درجة توافر معايير التصميم المواقع الإلكترونية في موقع جامعة اليرموك الإلكتروني، من وجهة نظر متخصصي تكنولوجيا المعلومات والانصال"، جامعة اليرموك، الأردن.



- قشي، ليلى، هباش، فارس، (2022)، "أثر جودة خدمات المواقع الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي على رضا المستخدمين"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة فرحات عباس سطيف، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المجلد (8)، العدد (2)، (ص 217-233).
  - لخضر، صحراوي، بن الشيخ، وداد، (2017)، "جودة الموقع الإلكتروني وأثرها على رضا متلقي الخدمة"، دراسة حالة موقع واد كنيس، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.
  - محمد، أمينة أبو النجا، (2018)، "جودة خدمة الموقع الإلكتروني وأثرها على القيمة المقدمة للعميل ورضا ولاء العميل": دراسة تطبيقية على عملاء المواقع الإلكترونية لشركات الاتصالات المصرية"، مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، مج (55)، العدد (1)، (ص-159-202)، مصر.
  - مرجين، حسين سالم، (2017)، "الدليل الإرشادي لبناء وتفعيل المواقع الإلكترونية لمؤسسات التعليم العالي، منشورات الجمعية الليبية للجودة والتميز في التعليم"، طرابلس، ليبيا.
  - ملحم، سامي محمد، (2024)، "مناهج البحث في التربية وعلم النفس، الطبعة العاشرة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
  - يوسف، طه محمد أحمد، (ترجمة، 2022)، "مستقبل الإدارة في عالم الذكاء الاصطناعي، إعادة تعريف الغرض والاستراتيجية في الثورة الصناعية الرابعة"، دار حميثرا للنشر، الطبعة الأولى، مصر.
1. Sekaran, U. (2006) Research Methods for Business A Skill-Building Approach, 4th edition, John Wiley & Sons (Asia), Singapore, p 311.
  2. Sugiarto, et.al, (2023) "The Influence of Website Quality on E-Satisfaction through E-Trust (Case study on Shopee E-Commerce User student at Jambi University .In proceeding of the Borneo International Conference of Management Accounting and Economy (Vol. 1, No 1, pp,593-606).

المواقع الإلكترونية:

الجزعي، يوسف صالح، (2023)، تصميم المواقع الإلكترونية. تاريخ الاطلاع (2025/02/03) تم الاسترداد

من (2025/02/05) <http://www.noon-book.com>



[https://www.universityguru.com/ar/aljamieat--libya\\_2025](https://www.universityguru.com/ar/aljamieat--libya_2025)

تقرير (كنغر ديجيتال، 2025) تاريخ الاطلاع (2025/03/14) تم الاسترداد (2025/03/16) من:

<https://theaura.art/user-experience-in-web-design/>

- تقرير (AURA, 2024) تاريخ الاطلاع (2025/03/14) تم الاسترداد (2025/03/16) من:

[/https://uxcam.com/blog/user-engagement-metrics](https://uxcam.com/blog/user-engagement-metrics)

إطلاق الموقع الإلكتروني الجديد لجامعة طرابلس <https://uot.edu.ly>